

LE TRAVAIL SOCIAL « ORIENTE SOLUTION » : UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA RELATION D'AIDE

La chose n'est pas nouvelle, accompagner une personne dans le cadre de la relation d'aide est un exercice délicat. La question est simple : quelle est la juste place et comment la mettre en œuvre ?

A ce titre, l'étymologie du mot *accompagner* peut nous apporter quelques lumières : le préfixe *ac* qui vient du latin traduit un mouvement de rapprochement, de proximité. Accompagner signifie « marcher avec un compagnon ». « Compagnon » qui vient de *cum panis* : « partager le pain avec l'autre ». Selon Gaston Pineau, la sémantique du mot accompagnement renvoie à :

- une relation de partage, d'échange, de communication d'un élément substantiel, le pain ou le pas
- un mouvement vers une parité de relation, même dans une disparité de position, de place...
- une durée

Ainsi accompagner c'est partager un temps, un espace, un objectif donné, ce dans une relation de durée, mais surtout dans une parité de relation qui n'exclut pas une disparité de position. Il est ici question de posture, qui elle-même s'inscrit dans une pensée, des valeurs. En premier lieu l'humanisme, qui place l'Homme au cœur de son projet avec pour objectif son épanouissement et qui a confiance dans sa capacité à évoluer de manière positive. Puis l'égalité qui en découle logiquement : l'Autre est mon égal et à ce titre aussi libre que moi, c'est pourquoi je respecte sa pensée, ses choix, son identité.

A notre sens, ces valeurs doivent se traduire dans la posture professionnelle :

- **une posture éthique** qui vise à l'autonomie de la personne en respectant son rythme et en garantissant la confidentialité, avec en toile de fond, une question omniprésente : qu'est-ce que je tente de faire dans le cadre de cet accompagnement ? Suis-je légitime ?

- **une conception de la relation** qui repose sur une absence de rapport vertical bien qu'il puisse y avoir asymétrie : lors d'un accompagnement professionnel, je n'ai pas à être à la même place que la personne accompagnée, mais je marche avec elle dans son chemin.

Choisir d'accompagner ne me retire pas la capacité, la possibilité de guider, de faire preuve de directionnalité pour atteindre les objectifs convenus. Guider et non pas imposer.

Par un travail sur l'ethnocentrisme¹, il s'agit également de respecter l'altérité de la personne. Cela demande de reconnaître le mystère qu'est l'autre.

« On écoute vraiment quelqu'un que si l'on a conscience d'être en présence d'un mystère vivant, c'est-à-dire que l'on a conscience des limites de notre compréhension² ». Accompagner, c'est faire acte d'humilité tout autant que faire acte de présence véritable.

Par l'écoute, l'instauration d'une relation de confiance, la coopération, c'est un accueil de la personne dans la globalité de son être. Sans jugement aucun et en toute humilité, je me mets à l'école de l'autre pour favoriser sa créativité car lui seul saura écrire l'histoire qui lui convient. Par conséquent, je l'assure de ma confiance en lui et, disponible, je chemine à ses côtés en ajustant la « proximité » de l'accompagnement en fonction des situations rencontrées.

Mais si la pensée et les valeurs sont là, parvenir à les décliner au quotidien dans sa pratique professionnelle n'est pas chose aisée : une méthode de travail est nécessaire. Là encore, c'est un cheminement au cours duquel l'approche « centrée solution » nous est apparue opportune à appliquer à notre vision du travail social. Opportune car à notre sens juste et efficace.

Modèle d'intervention s'adressant à toutes les personnes qui pratiquent la relation d'aide et d'accompagnement, cette approche trouve son origine aux Etats-Unis où elle a été développée par Steve de Shazer, Insoo Kim Berg et Scott Miller notamment auprès de personnes connaissant des problématiques liées à l'alcool.

Si les théories dominantes en psychanalyse suggèrent que la résolution d'un problème soit assujettie à la compréhension de ce problème, l'approche est ici différente : elle part du postulat que ***l'analyse des causes n'est pas nécessairement le seul chemin menant à la résolution d'un problème***. Les efforts sont dirigés vers le futur, le changement souhaité et non pas sur le passé : l'optique est ici résolutive plutôt que causale.

¹ « c'est cette attitude, universellement répandue, qui consiste à faire de son propre groupe le prototype de l'humanité, à considérer les manières de vivre, de sentir et de penser, les coutumes, les mœurs et les croyances de la société à laquelle on appartient comme les seules bonnes, les seules vraies, et à la limite, les seules vraiment humaines ; à leur conférer un caractère absolu et à les ériger en normes universelles ; et à mépriser comme barbare et sauvage, en jugeant contre la nature tout ce qui est contre sa coutume, tout ce qui est étranger. (...). L'humanité vraie cesse aux frontières de chaque société. (...) ; [mais] ce que l'on désigne par ethnocentrisme c'est moins, en effet, la vanité délibérée à l'égard de son propre groupe et l'hostilité à l'égard des autres, que l'incompréhension des autres et l'extrême difficulté à admettre ces autres différents sur un pied d'égalité.(...) ». *Vocabulaire historique et critique des relations inter-ethniques*, Pluriel-recherches, vol. 1, 1993.

² Hennezel, 1990.

C'est une autre focale : face à un problème, la démarche consiste à se demander « *quels sont mes objectifs aujourd'hui et quels moyens puis-je mettre en œuvre afin d'y parvenir* » plutôt que « *qu'est-ce qui fait que je rencontre ce problème ?* ».

³Cela ne signifie pas qu'il ne faut pas écouter les personnes évoquant le problème mais être attentif à l'importance des difficultés énoncées et par là même au changement que créerait leur disparition : « A quoi verriez-vous que le problème a disparu ? A votre réveil, qu'est-ce qui serait différent et qui montrerait que votre souci n'est plus ? »

Le second postulat de cette approche *mise sur les ressources, les compétences de la personne qui est considérée comme la seule véritable actrice de son histoire*. Le modèle étant construit sur le présupposé que *le changement est lié à l'augmentation de l'espoir de changement de l'individu*, la préoccupation première est de souligner et de soutenir les ressources des personnes qui demandent de l'aide. Les entretiens doivent alors être structurés de manière à ce que l'intervenant soit centré sur la personne et sur ses compétences.

Le troisième postulat découle logiquement du second : *l'intervenant n'est ni l'expert en problèmes, ni l'expert en solutions*. Toute son attention se porte sur les compétences de la personne accompagnée, sur ses capacités à être son propre expert et à trouver elle-même les solutions qui lui conviennent. A ce titre, *il est un pont vers des possibles de la personne, un élément pouvant l'aider à franchir un obstacle* seulement si elle l'a décidé.

Par le caractère non vertical de la relation qui en découle, l'intérêt de cette approche est d'instaurer un autre rapport de pouvoir avec les gens, c'est-à-dire le leur rendre en quelque sorte. La position de «non expertise ou not knowing» de l'intervenant pourrait même être l'un des éléments favorables au développement des ressources propres des personnes en difficulté. En effet, comme le souligne Hennezel, « ce que nous pouvons apporter de plus précieux, c'est la profondeur de notre présence, la finesse de notre attention à l'autre. C'est être là, sans jugement, sans attente particulière. Plus notre présence est transparente, plus l'autre a de l'espace pour s'exprimer, pour être [...], pour évoluer sur son propre chemin. Qui sommes-nous, en effet pour prétendre savoir ce qui est bon pour l'autre ? »

L'expertise de l'accompagnant consiste, en réalité, à garder la maîtrise technique et émotionnelle des entretiens sans la confondre avec une maîtrise du « savoir ce qui est bon pour l'autre ».

Nous concédons sans détour que dans la période actuelle, entre pression du temps, des résultats et de l'action, cette vision peut paraître pour le moins incongrue : mais a-t-on déjà évalué le temps perdu à essayer de faire prendre à quelqu'un un chemin qui n'est pas le sien, ou qu'il n'est pas prêt à prendre ? Pour l'évoquer dans les termes de la rhétorique dominante, nous dirions que c'est contre-productif.

Illustrons notre propos avec un des outils d'intervention de cette approche : les questions à échelle. Celles-ci permettent à la personne accompagnée d'exprimer de façon simple des observations personnelles complexes concernant ses expériences passées ou ses futures possibilités.

- Vous me dites que vous avez un problème de confiance en vous, je vous propose de travailler sur cette question car cela semble important pour vous : êtes vous d'accord ?

- Oui.

- Sur une échelle de 10 à 0, le 10 correspond à la situation que vous désirez, « j'ai confiance en moi » par exemple et le 0 au problème dans son intensité maximale, « je n'ai aucune confiance en moi » : est-ce que cela vous paraît juste ?

- oui

- Entre 10 et 0, à combien êtes-vous sur cette échelle : où vous situez-vous ?

- Je suis à 2 (*le TS ne pense pas à la place de et ne se projette pas...*)

- A quoi correspond ce 2 dans votre vie, qu'est-ce qui le caractérise concrètement ?

- Je suis à 2 car je ne parle pas bien français et je n'ai pas de travail. (*des priorités, des objectifs émergent mais le TS ne les décide pas, il ne sait pas ce qui est bon pour l'autre*)

- Je comprends que cela soit important pour vous. Et qu'est-ce que serait votre 3 ?

- A 3, je parle le français correctement. (*la personne sait ce qui est bon pour elle*)

- Qu'est-ce qui devra se passer/se sera produit pour passer de 2 à 3 ? (*forme passive, stratégie du petit pas*)

- Je suis inscrit aux cours de français et je les travaille dans de bonnes conditions.

- Qu'allez vous faire pour ? (*travail sur l'intention*)

- Je vais aller m'inscrire au bureau des demandes et m'acheter un beau cahier pour écrire.

- Comment vous y prendrez-vous ? (*travail sur l'action*)

- Je vais aller rue X où se trouve le bureau des inscriptions en compagnie de ma sœur qui pourra traduire en cas de besoin.

Au cours de cet échange, le TS est centré sur la personne (ses émotions, ses objectifs, ses ressources) et n'est à aucun moment dans le jugement ni dans la projection⁴ : il n'est pas l'expert en solution contrairement à la personne qui sait ce qui est bon pour elle et comment y parvenir en fonction de ses ressources. Par conséquent, l'accompagné est à sa juste place : celle de sujet responsable, véritable auteur de son histoire.

⁴ Par ailleurs, s'il avait à répondre à cette même question, il donnerait dans la grande majorité des cas une réponse ne correspondant pas à celle de la personne interrogée.

De son côté, le TS ne fait pas à la place de, il ne porte pas l'histoire de l'accompagné ni le poids des situations difficiles, ce qui est judicieux car il n'a réellement aucune prise sur elles (devrait-il en être autrement ?). Par conséquent, les accompagnants abordent les situations délicates avec beaucoup plus de sérénité et de motivation, ce qui facilite leur travail et lui permet de gagner en efficacité comme en justesse. Ainsi, cela donne sens à la mission effectuée. En retour, les personnes apprécient le professionnalisme de l'intervention, ce qui rassure et participe de l'instauration de la relation de confiance.

Particulièrement adaptée aux interventions de court et moyen terme au regard de la mise en mouvement rapide qu'elle déclenche, la pratique de cette méthode ne s'improvise pas : elle nécessite de « l'entraînement ». Avec humilité, nous nous inscrivons dans ce processus d'apprentissage qui interroge et par là-même dynamise nos pratiques professionnelles. A double titre, le rôle de l'équipe est ici primordial: un rôle de conseil quant au choix de l'outil à utiliser en fonction de la problématique et dans la pratique de « mise en situation » permettant à chacun d'affiner sa maîtrise de l'outil.

Ceci présuppose un double engagement : institutionnel, par la mise en place de réunions de travail régulières et personnel, par la capacité de chaque professionnel à se remettre en question, à accueillir sans jugement aucun la parole de son collègue. L'objectif étant de cheminer un temps aux côtés de l'Autre afin de l'aider à trouver une place qui lui convienne.

Si les premiers pas dans la mise en œuvre de cette approche peuvent paraître délicats, il est important de souligner que seule la malveillance est dommageable. A ce titre, un préalable simple permet de s'assurer du caractère légitime de l'accompagnement : quelle est la visée de mon intervention ? La personne a-t-elle envie de changement face à la problématique qu'elle rencontre ? Quand il y a désir de changement, il se conjugue bien souvent avec une demande d'accompagnement. Alors le professionnel est légitimé, il a la permission.

En référence aux écrits de Christine Josso⁵ et en guise de conclusion, il nous paraît opportun d'évoquer trois figures anthropologiques qui illustrent bien les exigences et les défis de l'accompagnement professionnel que nous tentons de relever avec cette méthode : compétences professionnelles et humilité pour se mettre à l'école de l'autre.

⁵ JOSSO, C. (1998) , « Cheminer avec » : Interrogations et défis posés par la recherche d'un art de la convivance en histoire de vie. Dans : Pineau, G. *Accompagnements et histoire de vie*. Paris : L'Harmattan, pp 263-283.

La première fait référence à l'*Amateur*. La personne qui accompagne doit aimer ce qu'elle fait, mais surtout les gens auprès et avec qui elle le fait. « L'amateur est animé d'une inépuisable ouverture à l'unique, à la singularité, en quête de cet unique et de cette singularité. ».

La deuxième figure est l'*Ancien*. L'accompagnateur, à titre d'ancien, ou de personne ressource, connaît les étapes du processus, les questionnements, les dangers...il peut les partager, non pour dicter le chemin, mais pour l'éclairer, en respectant avec vigilance le rythme unique de la personne accompagnée.

Et enfin, le *Passeur*, qui sachant très bien que nul ne peut faire la traversée à la place de l'autre, se mettra au service de cette traversée. « Bien que *le Passeur* connaisse de nombreuses voies de passages possibles, il ne peut cependant que les signaler car il n'est détenteur d'aucune expertise sur le devenir existentiel qui l'autoriserait à indiquer la suite du chemin que chacun choisira d'emprunter. ».

Fabrice Bizet
Travailleur social
Doctorant en Sociologie.